

# HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS LOA JANAN KABUPATEN KUTAI KARTENEGARA

Emalidya<sup>1</sup>

## Abstrak

*Emalidya, Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara, dibawah bimbingan bapak Dr, Anwar Alaydrus, S.Sos, MM dan ibu Nur Hasanah, S.Sos, M.Si.*

*Penelitian dalam rangka penulisan skripsi ini dilakukan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, melihat fenomena tersebut, maka penulis mencoba untuk melihat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.*

*Penelitian ini dilaksanakan di puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dengan sampel 85 orang dengan menggunakan teknik simple random sampling selanjutnya, data penelitian diperoleh dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner, dokumentasi, dan penelitian kepustakaan. Kemudian di analisis menggunakan analisis korelasi product moment untuk melihat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.*

*Setelah digunakan rangkaian uji statistik, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara dengan hasil yang positif dan signifikan sebesar 0,352 Dengan Interpretasi Koefisien Korelasi tingkat hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat termasuk kedalam kategori rendah.*

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.**

## PENDAHULUAN

Pukesmas merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Puskesmas Loa Janan adalah salah satu puskesmas yang ada di daerah Kutai Kartanegara, wilayah kerja Puskesmas Loa Janan mencakup Tiga Desa yakni, Desa Loa Janan Ulu, Desa Tani Bakti, dan Desa Purwajaya. Puskesmas Loa Janan berupaya untuk membantu pemerintah pada bidang kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Salah satu misi dari Puskesmas Loa Janan adalah menggalang kemitraan dengan masyarakat. Untuk pelayanan kesehatan yang berada di puskesmas Loa Janan sendiri pelayanannya dapat dikatakan masih belum mencapai suatu pelayanan yang prima dimana pelayanan prima sendiri menjelaskan bahwa pelayanan harus sesuai dengan standar operasional prosedur atau yang biasa disingkat dengan SOP. Dimana dari yang peneliti lihat dan amati ternyata masih ada nya pasien yang harus menunggu cukup lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan dimana masih adanya pegawai puskesmas loajanan yang tidak berada ditempatnya. Hal inilah yang masih permasalahan yang ada di puskesmas Loa Janan.

Kemudian dalam jam pelayanan sendiri masih dirasa kurang bagi masyarakat Loa Janan karena jam pelayanan yang sangat singkat menjadi alasan

---

<sup>1</sup> Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: emalidyaaa@gmail.com

pasien harus datang cepat, akan tetapi faktanya pasien masih harus menunggu pegawai yang terlambat. Dengan penjabaran yang telah penulis berikan maka penulis akan meneliti tentang “Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Loa Janan Ulu Kabupaten Kutai Kartenegara”.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Pengertian kualitas pelayanan***

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan atau pengunjung. Selanjutnya Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Berdasarkan pendapat Tjiptono disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah memprioritaskan kualitas baik barang maupun jasa agar dapat menghasilkan kualitas yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan . Adapun Ciri-ciri Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi , ruang tempat pelayanan, tempat parker, ketersediaan informasi , dan lain-lain .

Adapun faktor yang mendukung kualitas pelayanan menurut Moenir (2002:88) yakni :

1. Faktor Kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang ikut serta dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasinya.
2. Faktor Aturan, yaitu aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang bersangkutan.
3. Faktor Organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan.
4. Faktor Pendapatan, yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

5. Faktor Keterampilan Tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan untuk membuat konsep.

6. Faktor Sarana, yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan layanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas.

### ***Pengertian Kepuasan Masyarakat***

Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004). Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*).

### ***Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat***

Kasmir ( dalam Pasolong 2007:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

### ***Hipotesis***

Menurut Sugiyono (2011:70) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

H<sub>0</sub> : Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

H<sub>1</sub> : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

### ***Definisi Konseptual***

1. Kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang dimana memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang sudah diberikan.
2. Kepuasan Masyarakat adalah suatu nilai ukur pelayanan yang dimana sesuai dengan keinginan ataupun harapan masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis penelitian***

Jenis penelitian yang digunakan adalah deksriptif kuantitatif yang berusaha untuk melakukan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data dan informasi mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara . Metode

kuantitatif dipilih untuk penelitian ini karena pada penelitian ini memecahkan permasalahan yang didalamnya terdapat hubungan kasual diantara variabel yang diteliti.

***Definisi Operasional***

1. Kualitas Pelayanan, Indikatornya meliputi:
  - a. Bukti Fisik
  - b. Keandalan
  - c. Ketanggapan
  - d. Jaminan
  - e. Empati
2. Kepuasan Masyarakat, Indikatornya meliputi:
  - a. Prosedur.
  - b. Persyaratan Pelayanan.
  - c. Kejelasan Petugas Pelayanan.
  - d. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.
  - e. Kemampuan Petugas Pelayanan.
  - f. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.
  - g. Kecepatan Pelayanan.

***Populasi dan sampel***

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono 2013:80).

Populasi dari penelitian ini adalah Masyarakat yang datang baik untuk berobat maupun keperluan lainnya di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartenegara yang berjumlah 600 orang. Berdasarkan rumus yang dikembangkan dari Yamance (dalam Mustafidah, 2011:38-39) dari perhitungan tersebut jumlah sampel yang menjadi responden adalah berjumlah 85 orang.

***Teknik Pengumpulan Data***

1. Studi Kepustakaan (*library Research*)

Studi kepustakaan atau studi dokumen, untuk memperoleh data sekunder dipergunakan studi kepustakaan yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, mengutip, dan merangkum data yang berkaitan dengan obyek penelitian.
2. Studi Lapangan (*field work research*)
  - a. Observasi  
Yaitu sebagai pengamatan sistematis atau pengamatan secara langsung berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak.
  - b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab.

### **Alat Pengukur Data**

Dalam penelitian ini untuk mengukur indikator penulis menggunakan alat pengukur data dengan menggunakan Skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Adapun pemberian skor pada setiap jawaban setiap instrument mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative yaitu yang terdiri atas lima jenjang. Menurut Sugiyono (2012:108) kelima penilaian tersebut diberi skor sebagai berikut:

### **Alat Pengukur Data**

Untuk data penelitian pada kuesioner yang di ajukan terdapat skala likert yang di pakai untuk mengetahui sejauh mana responden memberikan pendapatnya sesuai dengan skala yang ditentukan. Menurut (Sugiyono, 2014) bahwa skala likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik . Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Adapun penjabaran skala likert 1-5 sebagai berikut:

Sangat puas, Sangat Baik, Selalu	= 5
Puas, Setuju , Baik, Sering	= 4
Cukup Puas, Cukup Baik, Kadang-Kadang	= 3
Kurang Puas, Kurang Baik, Jarang	= 2
Tidak Puas , Tidak Baik, Tidak Pernah	=1

### **Teknik Analisis Data**

#### **Analisis Korelasi**

Untuk mengukur pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) penulis menggunakan korelasi *person product moment* untuk menghitung variabel (X) dan (Y) yaitu sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot (\sum xy) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber : Sugiyono (2012:212)

Kemudian untuk pengujian signifikansi koefisien korelasi, dihitung dengan uji F yang rumusnya adalah :

$$F_{test} = \frac{r^2 (n-1)}{(1-r^2)} \quad (\text{Sugiyono 2009:230})$$

Jika  $F_{test} > F_{tabel}$ , Maka korelasinya signifikan

Jika  $F_{test} < F_{tabel}$ , Maka korelasinya tidak signifikan

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### *Gambaran umum Puskesmas Loa Janan*

Puskesmas Loa Janan terletak di jalan Soekarno Hatta km 04 Rt 25 Desa Loa Janan ulu, Kecamatan Loa Janan . Puskesmas Loa Janan sangat strategis karena terletak di antara 3 (tiga) kota utama di Provinsi Kalimantan Timur, yaitu Balikpapan, Samarinda, dan Tenggarong. Puskesmas Loa Janan memiliki akreditasi Dasar dan memberikan pelayanan kesehatan secara komprehensif dan terpadu kepada masyarakat. Puskesmas Loa Janan ini memiliki 2 dokter umum, 2 dokter poli gigi dan 1 dokter poli anak , 9 bidan , dan 9 perawat perempuan dan 2 perawat laki-laki , 2 apoteker serta staff administrasi yang dimana jumlah keseluruhan baik dokter maupun perawat hingga pegawai berjumlah kurang lebih 57 pegawai yang berada di puskesmas Loa Janan. Untuk jenis jenis pelayanan yang ada dipuskesmas antara lain:

- a. Poli Anak
- b. Poli Gizi
- c. Poli Umum
- d. Poli Imunisasi
- e. Poli KIA
- f. Poli Gigi

Dari jenis pelayanan yang telah di jelaskan diatas dapat dilihat bahwa puskesmas loa janan sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan jenis-jenisnya selain itu di setiap poli memiliki alur pelayanannya masing- masing dimana setiap poli memiliki kebijakan prosedur sendiri yang sesuai dengan jenis pelayanan puskesmas Loa Janan adapun fasilitas yang diberikan oleh puskesmas loajan an antara lain:

- a. Ruang Laboratorium
- b. Ruang Ugd
- c. Dan fasilitas transportasi seperti Ambulance

Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki Visi dan Misi. Visi Puskesmas Loa Janan adalah “ Mewujudkan Puskesmas dengan Pelayanan Berkualitas Mencapai Masyarakat Sehat Mandiri dan Berkeadilan”. Untuk mewujudkan visi Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara ditetapkan misi sebagai berikut :

Meningkatkan SDM dan sarana prasarana kesehatan yang memadai.

1. Memelihara dan meningkatkan mutu , pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan .
2. Membangun budaya patient safety.
3. Mengembangkan pemberdayaan masyarakat menuju kemandirian di bidang kesehatan.

4. Memberdayakan pengobatan tradisional.
5. Memaksimalkan pelayanan kesehatan dengan pendekatan holistik komperensi

### ***Penyajian Data***

Dari hasil penelitian diperoleh data berdasarkan jawaban responden dapat dilihat dari masing-masing indikator variabel kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil penyajian data indikator bukti langsung menunjukkan bahwa responden atau masyarakat di Puskesmas Loa Janan (57,6%) menjawab selalu. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Loa Janan sudah baik dalam memberikan fasilitas pelayanan.

Namun ada beberapa responden yang masih menjawab kadang-kadang (14,1%), karena dalam pengawasan di sekitar area parkir sehingga lebih ditingkatka kembali agar terciptanya rasa aman dalam memarkiran kendaraan dia sekitar area Puskesmas Loa Janan .

Berdasarkan hasil penyajian data indikator keandalan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Puskesmas Loa Janan (50,6%) menjawab selalu terhadap pertanyaan-pertanyaan pada indikator keandalan. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa keandalan petugas pelayanan di Puskesmas Loa Janan telah mampu melaksanakan pelayanan yang tepat dan dapat dipercaya oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil penyajian data indikator ketanggapan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat di Puskesmas Loa Janan (50,6%) menjawab sering terhadap pertanyaan-pertanyaan pada indikator ketanggapan. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa ketanggapan petugas pelayanan di Puskesmas Loa Janan mampu membantu masyarakat dan melayani dengan cepat. Namun ada beberapa responden (4,7%) yang menjawab kadang – kadang , disebabkan adanya petugas yang masih kurang jelas dalam memberikan informasi terhadap keluhan masyarakat dan kurang tanggap dalam menangani serta memberi solusi terhadap beberapa keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil penyajian data indikator jaminan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Puskesmas Loa Janan menjawab (50,6%) selalu terhadap pertanyaan-pertanyaan pada indikator jaminan. Dari jawaban responden tersebut memberikan penjelasan bahwa indikator jaminan di dalam kualitas pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Loa Janan telah mencapai tingkat jaminan yang baik .

Berdasarkan hasil penyajian data indikator empati menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat Puskesmas Loa Janan (58,8%) menjawab sering dan baik terhadap pertanyaan-pertanyaan pada indikator empati. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa empati dalam indikator kualitas pelayanan yang diterapkan di Puskesmas Loa Janan telah mencapai tingkat jaminan yang baik.

Berdasarkan hasil penyajian pada variabel kepuasan masyarakat data indikator prosedur menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat di Puskesmas Loa Janan menjawab (47,1%) sangat baik terhadap pertanyaan pada indikator prosedur pelayanan. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kepuasan masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat dalam hal prosedur pelayanan di Puskesmas Loa Janan.

Dari hasil jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penyajian data indikator persyaratan pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat di Puskesmas Loa Janan sebesar (54,1%) menjawab sangat memahami terhadap pertanyaan pada indikator persyaratan pelayanan . Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kepuasan masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat dalam hal persyaratan pelayanan di Puskesmas Loa Janan .

Selanjutnya hasil jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penyajian data indikator kejelasan petugas pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat di Puskesmas Loa Janan sebesar (52,9%) menjawab jelas dalam memberikan penjelasan baik secara prosedur maupun non prosedur terhadap. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat.

Dari hasil jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penyajian data indikator Tanggung Jawab menunjukkan bahwa responden atau masyarakat di Puskesmas Loa Janan sebesar (52,9%) menjawab tanggung jawab terhadap pertanyaan pada indikator tanggung jawab petugas pelayanan . Dari jawaban responden tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat dalam indikator tanggung jawab di Puskesmas Loa Janan

Berdasarkan hasil penyajian variabel kepuasan masyarakat pada indikator kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden atau masyarakat di Puskesmas Loa Janan sebesar (51,8%) menjawab sangat mampu terhadap pertanyaan pada indikator kemampuan petugas pelayanan . Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kepuasan masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat dalam hal kemampuan petugas pelayanan di Puskesmas Loa Janan.

Berdasarkan hasil penyajian variabel kepuasan masyarakat pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden atau masyarakat di Puskesmas Loa Janan sebesar (57,6%) menjawab baik terhadap pertanyaan pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kepuasan masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat dan baik dalam hal perilaku di Puskesmas Loa Janan . Hal ini sejalan dengan Gaspersz (1997: 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung.

Pada hasil penyajian variabel kepuasan masyarakat data indikator waktu pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden atau masyarakat di Puskesmas Loa Janan sebesar (64,7%) menjawab baik terhadap pertanyaan pada indikator waktu pelayanan. Dari jawaban responden tersebut dapat memberikan penjelasan bahwa kepuasan masyarakat telah mencapai tingkat yang kuat dan baik dalam hal waktu pelayanan di Puskesmas Loa Janan.

### ***Analisis Data***

Analisis data yang akan dilakukan dalam penulisan ini yaitu untuk melihat hubungan antara kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dengan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat dengan menggunakan analisis *korelasi person product moment* dan untuk melihat apakah hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat signifikan menggunakan Uji F.

### ***Pembahasan***

Hasil korelasi person product moment antara X dan Y yaitu 0,352. Pada tabel korelasi untuk melihat arah korelasi pada program spss ditandai dengan two failed yang dimana arah korelasi dapat dilihat dari angka koefien yang menunjukkan bahwa koefisien korelasinya positif dan searah. Searah artinya apabila nilai koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan tinggi maka nilai koefisien kepuasan masyarakat juga tinggi. Yang berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sebesar 0,352 dengan angka signifikansi sebesar 0,000 , yang berarti bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat sangat kuat , signifikan, dan searah.

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa kualitas pelayanan signifikansinya sebesar 0,000 dan kepuasan masyarakat seginifikannya sebesar 0,000 dari hal ini dapat dilihat bahwa kedua variabel ini memiliki hubungan atau dapat dikatakan berkorelasi kemudian dari tabel diatas dapat dilihat bahwa person correlation atau nilai korelasi untuk kualitas pelayanan sebesar 0,352 dan kepuasan masyarakat sebesar 0,352 . Selanjutnya dapat dilihat interpretasi koefisien korelasi untuk 0,352 termasuk kedalam kategori rendah yakni 0,20-0,399 jadi hubungan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat memiliki derajat hubungan rendah dan bentuk hubungannya positif.

Untuk menguji hipotesis signifikan atau tidak maka harus mengetahui harga  $F_{test}$  dan membandingkan dengan  $F_{tabel}$  pada taraf kesalahan yang telah ditentukan dengan taraf kesalahan 5% diketahui  $F_{test}$  11,781 ( Lampiran 7) dan  $F_{tabel}$  pada taraf kesalahan 5% sebesar 3,95 . Artinya  $F_{test} > F_{tabel}$  ( 11,781 > 3,92) maka korelasi signifikan atau dapat dikatakan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan masyarakat di puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara

### ***Kesimpulan***

Analisis variabel secara keseluruhan menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Loa Janan Kabupaten

Kutai Kartenegro termasuk kategori tinggi . Dengan kata lain kualitas pelayana terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartenegro dalam kondisi baik.

Dengan menggunakan analisis korelasi person product moment atau untuk melihat hubungan diperoleh hasil sebagai berikut :

Kualitas pelayanan memiliki koefisien korelasi dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,352. Jadi terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartenegro sebesar 0,352 . Hal ini berarti kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat di puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartenegro.

Kemudian dalam menjawab hipotesis penulis , penulis menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat , Jika menggunakan Ftest sebesar 11,781 dan Ftabel sebesar 3,95 hasil diperoleh Ftest lebih besar dari Ftabel sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan memiliki hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat , kesimpulan bahwa hipotesis pertama atau  $H_a$  diterima.

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan aplikasi SPSS dengan hasil hubungan antara kualitas pelayana dengan kepuasan masyarakat sebesar 0,352 untuk melihat tingkat hubungan antara kedua variabel dapat dilihat pada interpretasi koefisien korelasi yang dimana 0,352 termasuk dalam tingkat hubungan yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat variabel yang kuat diluar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Loa Janan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis penulis lakukan, maka penulis bermaksud memberikan saran-saran diantaranya sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartenegro. Maka dari itu kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi seperti selalu menjaga dan mengutamakan kebersihan ruangan baik ruang tunggu maupun ruang pemeriksaan, toilet dan lain-lain. Hal ini agar kualitas yang diberikan kepada masyarakat akan dapat terus maksimal sesuai yang diharapkan.

2. Dari hasil persentase kualitas pelayanan yakni indikator bukti fisik yang dimana item pertanyaan tentang pengawasan area parkir di puskesmas Loa Janan yakni masyarakat / responden menjawab kadang-kadang sebanyak 12 orang responden yang menjawab kadang-kadang. Petugas puskesmas mengawasi kendaraan di area parkir puskesmas. Hal ini harus lebih ditingkatkan lagi karena salah satu syarat berhasilnya suatu kualitas pelayanan yang diberikan adalah rasa aman kepada masyarakat salah satunya keamanan di area parkir puskesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartenegro. Yang dimana Menurut Tjiptono (2016:59)

menyatakan bahwa Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dari teori yang telah dijelaskan oleh Tjiptono sudah sangat jelas yakni puskesmas Loa Janan harus lebih bisa lebih baik lagi terkhusus didalam tingkat keamanan diarea parkir sehingga dapat memenuhi keinginan masyarakat dan terpenuhinya rasa aman baik diarea parkir puskesmas maupun daerah sekeliling Puskesmas Loa Janan.

3. Berdasarkan hasil persentase kepuasan masyarakat yakni dengan indikator tanggungjawab dengan item pertanyaan tanggung jawab petugas dalam mengerjakan tugasnya, dimana masyarakat / responden menjawab cukup bertanggung jawab sebanyak 5 orang responden hal ini harus lebih baik lagi seperti memberikan kepastian waktu penyelesaian yaitu pelayanan akan diselesaikan dalam waktu 10-15 menit agar masyarakat mengerti tanpa harus bertanya berkali-kali dan masyarakat memberikan respon positif kembali dalam setiap kinerja yang telah dilakukan sehingga masyarakat dapat melihat bahwa petugas puskesmas bersungguh- sungguh dalam melaksanakan tanggung jawabnya. sehingga akan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2010:120) yang berpendapat tentang kepuasan merupakan respon pelanggan sebagai hasil kinerja dan yang dapat dirasakan oleh masyarakat dan dapat terpenuhinya harapan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

4. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan hasil persentase kepuasan masyarakat yakni dengan indikator kemampuan petugas pelayanan dalam item pertanyaan penyelesaian pekerjaan petugas mendapatkan hasil tanggapan responden sebanyak 5 orang yang menjawab cukup mampu dalam menyelesaikan pekerjaannya , hal ini harus lebih bisa ditingkatkan kembali dalam melaksanakan pelayanan seperti petugas harus mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan ketentuan.

5. Dari hasil perhitungan derajat hubungan yakni hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan masyarakat yang yaitu tingkat hubungan kedua variabel ini termasuk dalam kategori rendah yang dimana telah diketahui bahwa ada beberapa indikator yang menandai terjadinya tingkat hubungan kedua variabel ini rendah yakni dari kualitas pelayanan yang sudah dijelaskan diatas masih ada beberapa respon masyarakat didalam kualitas pelayanan yang harus diperbaiki dan terus ditingkatkan selanjutnya kepuasan masyarakat yang telah di jelaskan diatas yang dimana diperlukan evaluasi kinerja terhadap petugas Puskesmas.

6. Setelah adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat maka yang harus dilakukan selanjutnya adalah terus meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang ada di puskesmas Loa Janan seperti tetap mempertahankan kinerja petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan dengan selalu bersikap ramah kepada masyarakat dan bekerja bersungguh-sungguh dalam menyelesaikan tugasnya sebagai petugas puskesmas.

Kemudian setelah adanya hubungan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat diharapkan dapat menjadikan puskesmas Loa Janan menjadi salah satu puskesmas yang memberikan kualitas yang baik dan maksimal, dan dapat menjadi contoh untuk puskesmas-puskesmas yang berada disekitar wilayah Loa Janan.

### ***Daftar pustaka***

- Amir. 2009. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta.  
Abidin. 2010. Kebijakan Publik. Jakarta : Salemba Humanika  
Brata. 2003. bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima.  
Danang, Sunyoto. 2013. Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: CAPS  
Gasperz. 2002. Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa, Jakarta : Gramedia  
Gani, Amalia. 2015. Alat Analisis Data. Yogyakarta : Andi  
Hardiansyah. 2012. Total Quality Service. Yogyakarta : Andi  
J. Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta.  
Kotler, Keller. 2008. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta : PT.Indeks  
Lupiyoadi. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Jakarta : Salemba Humanika  
Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Bumi Aksara : Jakarta  
Sinambela. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara  
Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta  
Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Jakarta : Alfabeta  
Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Jakarta : Alfabeta  
Tjiptono. 2012. Quality Management. Fourth Edition. Cram 101 Incorporated.  
Tjiptono. 2011. Peningkatan Kualitas Pelayanan. Yogyakarta : Andi  
Tjiptono, F. 2011. Service, Quality & Satisfaction (edisi ketiga). Yogyakarta: Penerbit Andi.  
Tjiptono. 2010. Service Management .Yogyakarta : Andi  
Tjiptono. 2010. Kepuasan Pelanggan. Yogyakarta : Andi

### ***Dokumen.***

- Undang- Undang No 36 Tahun 2014 Tentang Kesehatan.  
UU RI No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayananana Publik  
SK MENKES No.826/MENKES/SK/IX/2008 tentang SPM

### ***Sumber Internet***

- <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya> ( diakses pada tanggal 25 november 2019)

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/41843/Chapter%20II.pdf;jsessionid=58C3007A31501F149E5B12C88367DC61?sequence=3>( diakses pada tanggal 1 desember 2019

Www.bpn.go.id ,KepMenPAN 25Th 2004 Ttg Pedoman Umum Penyusunan IKM, Pdf, h. 7-8. 34 Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan ....., h. 96-97 Diakses pada tanggal 17 februari 2020.